

CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS VIVO

M2M

São partes deste CONTRATO o(s) **CLIENTE(S)** inscrito no CNPJ , representado por , inscrito no CPF -, telefone , e-mail recebimento NF-e e XML e a **TELEFÔNICA BRASIL S/A**, inscrita no CNPJ sob o nº 02.558.157/0001-62, com sede na Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1376 - São Paulo/SP, doravante denominada simplesmente “**VIVO**”.

CONSIDERANDO QUE:

- (I) a **VIVO** é prestadora de serviços Machine to Machine – M2M e Serviço Móvel Pessoal (SMP) em áreas de autorização concedidas pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL;
- (II) no caso de não cumprimento de um ou mais dos requisitos abaixo, o **CLIENTE** declara estar ciente de que poderá caracterizar descumprimento da disposição das condições contratuais e de normativas regulatórias

Têm as **PARTES** entre si justo e acertado o presente CONTRATO, que se regerá pelas cláusulas seguintes:

1. OBJETO DO CONTRATO

1.1. Descrição do Serviço

- 1.1.1. O presente instrumento tem por objeto a prestação do serviço Machine to Machine – M2M ao CLIENTE, que contempla serviços de tráfego de dados, voz e SMS através da rede móvel da VIVO em linha local, mediante a utilização de um SIM Card embarcado no equipamento do CLIENTE sob sua exclusiva responsabilidade, com a

finalidade de integração de dispositivos e conectividade na Área de Registro do código de acesso contratado conforme descrito no Contrato Corporativo SMP (Serviço Móvel Pessoal), vinculado a este documento Condições Gerais de contratação de Serviços M2M e no TERMO DE CONTRATAÇÃO, tudo nos termos e condições a seguir estabelecidas e da legislação vigente, bem como nos anexos que fazem parte integrante e indissociável deste.

1.2. Finalidade do Produto

- 1.2.1. A finalidade da conectividade M2M é facilitar a comunicação e troca de dados entre dispositivos conectados, tais como sensores, medidores, equipamentos de rastreamento, entre outros. Permitindo a automação de processos, monitoramento remoto, coleta de dados e outras atividades relacionadas
- 1.2.2. a conectividade M2M deve ser utilizada como habilitador de soluções de internet das coisas (IoT), representando um insumo ao serviço disponibilizado pelo CLIENTE, quando for o caso;
- 1.2.3. Os serviços de conectividade M2M fornecidos são destinados a auxiliar o Cliente na obtenção de insights valiosos a partir dos dados gerados pelos dispositivos conectados, bem como na criação de aplicações e sistemas que promovam a produtividade e a competitividade nos mercados em que atua
- 1.2.4. É possível utilizar a conectividade M2M para finalidades que envolvem, ou não, interação humana, respeitando as condições estabelecidas neste contrato e a legislação vigente

2. CARACTERÍSTICAS DO(S) SERVIÇO(S) E CONDIÇÕES TÉCNICAS

2.1. Para o funcionamento do serviço Machine to Machine – M2M, o CLIENTE deverá contratar um dos pacotes de dados de sua livre escolha, conforme oferta vigente, podendo a oferta e contratação serem verificadas junto a VIVO através de um representante de vendas ou através do site <https://www.vivo.com.br/para-empresas/produtos-e-servicos/servicos-essenciais/movel/m2m-e-kite-platform> cujo serviço é regido pelas CLÁUSULAS GERAIS DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL PÓS-PAGO, disponível para consulta no site <https://www.vivo.com.br/content/dam/vivo-sites/vivo-com-br/para-empresas/pdf/contratos-e-regulamentos/movel/termo-smp-pos-nacional.pdf>.

2.2. A solução contempla o serviço VIVO M2M e a Kite Platform, uma vez que a venda é realizada como uma solução integrada

2.2.1. o **CLIENTE** poderá consultar o TERMO DE USO específico da Kite Platform no link <https://vivo.com.br/para-empresas/contratos-e-regulamentos/movel>

2.3. Tecnologia e Cobertura

2.3.1. O funcionamento do serviço poderá variar de acordo com o pacote Vivo M2M contratado, equipamento utilizado, bem como a área de cobertura, sendo que:

- a) a cobertura da **VIVO** inclui áreas onde uma ou mais tecnologias pode não estar disponível;
- b) também devem ser considerados aspectos de evolução tecnológica, eventualmente incluindo, em alguma localidade, a substituição da cobertura em tecnologia mais antiga por uma mais nova;

2.3.2. A velocidade de transmissão de dados depende da tecnologia do equipamento utilizado e da cobertura disponível no local, sendo que a velocidade de conexão disponível para baixar arquivos da internet (download) e de transmissão de dados para todos os pacotes Vivo M2M.

2.3.3. A tecnologia respectiva ao pacote contratado consta especificada na Etiqueta Padrão da oferta M2M, que pode ser acessado em <https://vivo.com.br/para-empresas/contratos-e-regulamentos/movel>

2.3.4. A velocidade de transmissão de dados pode ser alterada a depender de fatores como:

- a) condições topográficas e de relevo; velocidade de movimento e distância do **CLIENTE** em relação à Estação Rádio Base (ERB);
- b) número de clientes que utilizam ao mesmo tempo a cobertura provida por uma mesma Estação Rádio Base (ERB);
- c) disponibilidade e intensidade do sinal no local em que se utiliza o serviço;
- d) condições meteorológicas e/ou climáticas do local de utilização do serviço;
- e) razões técnicas inerentes à cobertura móvel;
- f) locais fechados, tais como apartamentos, shopping centers, escritórios e prédios comerciais;

- g) interferências da transmissão do sinal da Estação Rádio Base (ERB) na Estação Móvel (EM), a depender das condições de cobertura da localidade;
- h) para obter informações de cobertura, o **CLIENTE** deve acessar: www.vivo.com.br/cobertura.

2.4. Características e Funcionalidades

2.4.1. Para a concessão da franquia contratada para a linha é necessário que o status da mesma conste como “ATIVAÇÃO PENDENTE/ATIVO/TESTE”; informação esta obtida através da Kite Platform, por meio do representante de vendas ou de atendimento da Vivo. A franquia concedida é relacionada ao pacote contratado e seu respectivo status, sendo assim, no status “TESTE”, somente a franquia de teste será concedida.

2.4.2. O volume de dados (megabytes) incluídos no pacote contratado e não utilizados no respectivo ciclo vigente, não serão acumulados para utilização no período subsequente.

2.4.3. Compartilhamento dinâmico

2.4.3.1. Os pacotes de dados do produto Vivo M2M possuem compartilhamento dinâmico, onde cada linha possui configuração individual de franquia (pacote) de dados e preço, mas com compartilhamento total (pool) de franquias de dados entre linhas pertencentes à mesma conta de faturamento (limitado a quatrocentas e cinquenta mil linhas por conta de faturamento) e do mesmo portfólio e franquia de dados.

2.4.3.2. O compartilhamento dinâmico é compatível apenas em linhas que possuem status como “ATIVAÇÃO PENDENTE/ATIVO”. Caso seja

apresentado qualquer outro descritivo de status para a(s) linha(s), a(s) mesma(s) não estará(ão) elegível(is) para concessão da franquia, e portanto, não serão contabilizadas para o compartilhamento.

2.4.3.3. O objeto dos serviços contratados compreende pacotes diversos ofertados pela VIVO, considerando o Portfólio M2M COM INTERAÇÃO HUMANA 3/4/5G e Portfólio M2M 3/4/5G.

2.4.3.4. O compartilhamento dinâmico está disponível para o cliente, que poderá decidir se vai utilizá-lo ou não. O serviço somente será permitido entre linhas do portfólio M2M COM INTERAÇÃO HUMANA (POS) com M2M COM INTERAÇÃO HUMANA 3/4/5G e M2M SEM INTERAÇÃO HUMANA com M2M 3/4/5G. Dessa forma, caso seja realizada a contratação de diferentes portfólios, serão criados pools de dados distintos.

2.4.3.5. Para o compartilhamento das franquias de dados entre M2M COM INTERAÇÃO HUMANA (POS) com M2M COM INTERAÇÃO HUMANA 3/4/5G e M2M SEM INTERAÇÃO HUMANA com M2M 3/4/5G é preciso que o cliente tenha contratado ao menos um pacote correspondente ao portfólio que termina em “3/4/5G” e uma linha com status ATIVAÇÃO PENDENTE/ATIVO.

2.4.3.6. As franquias adicionadas estarão disponibilizadas no pool de compartilhamento no próximo ciclo de faturamento.

2.4.3.7. Portfólios eventualmente não especificados na cláusula 2.4.3.4, serão adequados ao modelo de compartilhamento de dados somente entre linhas pertencentes à mesma conta de faturamento e franquia.

2.4.3.8. A **VIVO** sugere que o compartilhamento de dados entre as linhas do parque contratado seja utilizado em caráter pontual e destinado exclusivamente para situações em que os clientes necessitem cobrir consumos em linhas que estejam excedendo sua capacidade contratada. A Vivo reserva-se o direito de monitorar e controlar o uso do compartilhamento de dados entre linhas, a fim de garantir a adequada utilização conforme as condições estabelecidas neste contrato.

2.5. Chip em Branco

2.5.1. No caso de contratação do produto CHIP EM BRANCO, ou seja, cartão SIM sem numeração de linha (MSISDN) atrelada inicialmente, os cartões SIM serão carregados automaticamente na plataforma Kite Platform. Caso a ferramenta não seja objeto de contratação, a informação poderá ser obtida por meio do representante de vendas ou do atendimento da Vivo M2M através do nº 0800 015 1551.

- a) O **CLIENTE** poderá realizar a habilitação de uma nova linha, diretamente via plataforma, caso contratada, através da mudança de ciclo de vida dentro do prazo de ativação contratado, que constará no campo “Serviços” anexado a este instrumento;
- b) Ou realizar a troca de cartão SIM físico em linha M2M já existente, atrelando a linha a um novo ICCID, também através da plataforma, caso contratada.
- c) caso o **CLIENTE** não realize a ativação de uma nova linha, ou não realize a troca de cartão SIM em uma linha já existente dentro do prazo de 90 (noventa) dias corridos, a ativação de uma nova linha será realizada de forma automática com início de faturamento do cartão

SIM baseado no pacote previamente contratado, descrito também nos anexos deste contrato.

- d) O início do faturamento ocorrerá imediatamente após a ativação da nova linha, seja realizada de forma manual via plataforma ou de forma automática. No caso do primeiro mês, a cobrança será proporcional ao uso dentro do período de faturamento vigente (pro-rata)

2.6. Serviços Adicionais

2.6.1. Na hipótese de contratação do serviço **KITE PLATAFORM, TORPEDO KITE, e/ou APN ACCOUNTING**, com respectivo descritivo do serviço no quadro resumo TERMO DE CONTRATAÇÃO no item 6.1, o **CLIENTE** declara expressamente estar ciente e aceitar todas as condições do TERMO ESPECÍFICO DE USO DO RESPECTIVO PRODUTO, disponível no site <https://www.vivoempresas.com.br>.

2.6.1.1.A **VIVO** não autoriza, sob hipótese alguma, realização de testes do tipo *pentesting* ou teste de carregamento que podem afetar a operação normal da Kite Platform, quando contratada a ferramenta. Um grupo de segurança independente da equipe de desenvolvimento da **VIVO** realiza auditoria de segurança completa regularmente em cada versão com base na metodologia OWASP (*Open Web Application Security Project*). Além disso, a equipe de operações da **VIVO** informa que realiza o monitoramento de logs com base em *Splunk*, análise de segurança persistente baseada em *Nessus* e monitora ativamente os fóruns de *hacktivistas* em busca de possíveis vazamentos de credenciais de clientes. Qualquer teste de intrusão feito por terceiros detectados e identificados pelo grupo **VIVO** pode implicar na responsabilização da empresa envolvida.

2.6.2. Na hipótese de contratação do serviço **APN ACCOUNTING**, vinculado

ao objeto no quadro resumo no item 6.1 e TERMO DE USO próprio, além das disposições contratuais presentes neste documento e seus anexos, serão aplicadas as seguintes condições e premissas para utilização dos serviços:

- a) se faz necessário uso de APN Privada para que os dados técnicos de cada conexão sejam enviados para o IP determinado pelo **CLIENTE** de acordo com o intervalo de tempo definido na Rede;
- b) o serviço será disponibilizado em todo território nacional, com contratação opcional e sujeito às tarifas do respectivo serviço de valor agregado avulso;
- c) o serviço possui recorrência mensal, por ciclo de faturamento, com tarifas cobradas de forma apartada em fatura, demonstradas na seção “SERVIÇOS CONTRATADOS”;
- d) a contratação e o cancelamento do serviço de APN Accounting deverá ser realizada preferencialmente para todas as linhas M2M do CNPJ contratante, uma vez que as linhas que não possuírem a contratação do serviço de APN Accounting não terão o envio dos atributos de suas conexões ao contratante, sendo permitido o uso de apenas um APN Accounting por linha;
- e) não há aplicação de multa decorrente do cancelamento deste serviço;
- f) A prestação de serviços de APN Accounting da **VIVO** é exclusiva, de uso próprio, sendo sua revenda, repasse ou qualquer forma de cessão, práticas expressamente proibidas conforme legislação e regulamentação vigentes, sob pena de responsabilização por perdas

e danos inclusive de rescisão contratual e aplicação de medidas contratuais cabíveis;

- g) o **CLIENTE** declara, no presente instrumento, ter pleno conhecimento das condições de acesso, uso e fruição do serviço APN Accounting oferecido pela **VIVO** a seus clientes, bem como conhecimento que a mensagem pode ser entregue com atraso, ou até mesmo não ser entregue, em caso de impossibilidade técnica ou operacional como:
- falha no link de integração entre o parceiro e a vivo;
 - falha na aplicação do parceiro (Aplicação ou AAA);
 - falha nos AAA ou elementos da Vivo;
 - a utilização de protocolo UDP.

3. OBRIGAÇÕES, DECLARAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

3.1. O **CLIENTE** está ciente, concorda e assegura que:

- a) a negociação comercial que originou este CONTRATO revoga todas as negociações comerciais anteriores para o serviço Vivo M2M, que versem sobre o mesmo objeto contratual, caso existentes, passando este a prevalecer em relação ao(s) anterior (es);
- b) a prestação de serviços da **VIVO** é exclusiva para uso próprio, sendo sua revenda, repasse ou qualquer forma de cessão, práticas expressamente proibidas conforme legislação e regulamentação vigentes, sob pena de responsabilização por perdas e danos inclusive de rescisão contratual e aplicação de medidas contratuais cabíveis;
- c) deverá utilizar os serviços objeto do presente CONTRATO, assim como os meios e equipamentos fornecidos e/ou disponibilizados pela

VIVO, exclusivamente para os fins a que se destinam, não lhe sendo permitido sublocá-los ou cedê-los a terceiros, a qualquer título, sob pena de responsabilização por perdas e danos inclusive de rescisão contratual e aplicação de medidas contratuais cabíveis;

- d) assumirá integralmente, sem solidariedade da **VIVO**, seja a que título for, toda a responsabilidade pelos serviços e/ou informações que prestar e/ou que tráfegar a partir dos recursos e do serviço objeto deste CONTRATO;
- e) O cliente declara ciência de que é de sua total responsabilidade o gerenciamento da conectividade que envolvem, gestão do consumo dos acessos e dispositivos, gestão do pool de dados, bloqueios e suspensões. A Vivo oferece nesse contexto o acesso à Kite Platform e biblioteca de APIs para eventuais integrações caso seja necessário, como ferramenta neste gerenciamento
- f) Caso o uso de dados que exceda o dobro da franquia mensal contratada será considerado como uso excessivo. Neste caso, a Vivo recomenda fortemente que o Cliente considere um upgrade de pacote para uma franquia que seja mais adequada ao consumo da linha, a fim de garantir a continuidade do serviço sem interrupções.
- g) Se o uso excessivo ocasionar impactos na Rede, a Vivo preserva o seu direito de bloquear SIM cards que estejam em dispositivos com este comportamento de uso excessivo para garantir o funcionamento da Rede e não onerar o funcionamento dos demais clientes
- h) Consumindo, ou não, o dobro da franquia de dados, o cliente é responsável por qualquer utilização de dados que exceda a franquia mensal contratada ou o pool de dados, em caso de compartilhamento

dinâmico. Sendo assim, o Cliente será responsável também pelo pagamento dos valores de excedente, conforme a tabela de preços indicada no item 6.3.2.1

- i) os documentos que formalizam referida contratação estão sendo firmados pelos seus representantes legais;
- j) as condições das ofertas ora propostas e contratadas poderão não ser mantidas na hipótese de não disponibilizar ou disponibilizar fora de prazo, mediante solicitação da **VIVO**, os documentos atualizados e/ou complementares necessários para implantação e fornecimento dos serviços;
- k) as regras das ofertas propostas, bem como concordar que as condições serão válidas durante o prazo de vigência do CONTRATO;
- l) o endereço de faturamento a ser cadastrado no sistema da **VIVO** será aquele que consta no site da Secretaria da Receita Federal do Brasil. Seu cadastro está correto, sendo o único responsável pelas informações transmitidas, obrigando-se a comunicar à **VIVO** sobre qualquer alteração;
- m) é exclusivamente responsável por comunicar a **VIVO** sobre qualquer alteração em seus dados cadastrais, principalmente, mas não exclusivamente os que importem em especificidades fiscais, tributárias, benefícios fiscais etc., de maneira que a **VIVO** possa tempestivamente providenciar as adequações necessárias e cabíveis no faturamento e nos demais documentos;
- n) na hipótese de qualquer erro, inexatidão, divergência, exigência fiscal

decorrente de seu cadastro, em razão do provimento do serviço objeto deste CONTRATO, o **CLIENTE**, por não obedecer à obrigação acima trazida, obriga-se, desde já, a ressarcir imediatamente à **VIVO** todos os valores eventualmente exigidos pelas autoridades fiscais, bem como ressarcir a **VIVO** pelos danos diretos sofridos em função do mencionado descumprimento, incluindo despesas processuais e com honorários advocatícios, sem prejuízo do pagamento complementar do preço decorrente do tributo correspondente;

- o) todos os dispositivos M2M utilizados em conexão com os serviços Vivo M2M deverão:
 - i) atender aos requisitos de compatibilidade da **VIVO** incluindo, sem limitação, especificações técnicas e requisitos de comportamento de dispositivos estabelecidos pela **VIVO** periodicamente;
 - ii) cumprir com as políticas e procedimentos de verificação da **VIVO**, incluindo, sem limitação, as obrigações do **CLIENTE** de executar e passar nos requisitos de teste, atender às aprovações do setor e obter outras certificações, conforme aplicável;
 - iii) cumprir sempre os requisitos aplicáveis e as especificações técnicas estabelecidas pela ANATEL, utilizando-se de equipamentos devidamente homologados. Na hipótese de a **VIVO** suspeitar que qualquer dispositivo M2M usado pelo **CLIENTE** e seus clientes finais não esteja em conformidade com as diretrizes estabelecidas neste CONTRATO, bem como exigidas pela ANATEL, a **VIVO** poderá suspender ou encerrar imediatamente os serviços Vivo M2M usados por tal dispositivo;

- iv) eventuais cobranças adicionais decorrentes testes de homologação de dispositivo junto a **VIVO**, poderão incidir, e nesta hipótese tais valores adicionais serão de inteira responsabilidade do **CLIENTE**.
- p) pelo cumprimento de todas as disposições deste CONTRATO e seus anexos, bem como obriga-se a efetuar os pagamentos pertinentes aos pacotes de dados e serviços contratados;
- q) em qualquer momento, caso seja identificada por parte da **VIVO** a situação de inadimplência, a partir de 15 (quinze) dias, no que tange aos pagamentos avençados aos quais o **CLIENTE** está obrigado, os serviços poderão ser suspensos;
- r) poderá solicitar sem ônus, a suspensão voluntária dos serviços, pelo período mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, uma vez a cada 12 (doze) meses nos termos da legislação em vigor;
- s) na hipótese da suspensão do serviço a pedido do **CLIENTE** pelo prazo previsto no item acima, fica desde já ajustado que, ao término do período de suspensão, a linha retorna ao status "ATIVO" e volta a fluir o prazo restante para o período de vigência do contrato firmado pelo **CLIENTE**. Para todos os efeitos legais e contratuais, na compra e venda de cartões SIM, o valor do parcelamento será devido, mensalmente, pelo prazo de vigência da suspensão;
- t) aprovará a substituição de cartões SIM via e-mail do gestor indicado no Contrato Corporativo SMP vinculado a este CONTRATO, em casos

de indisponibilidade de estoque e/ou na ausência dos cartões SIM listados na negociação, seja na atual ou nas futuras solicitações, por cartões SIM com características semelhantes e de IGUAL ou MENOR VALOR conforme portfólio vigente, com autorização prévia;

- u) consultará o mapa de cobertura no site www.vivo.com.br/cobertura, estando ciente de que os valores dos serviços contratados e/ou utilizados serão considerados devidos, mesmo que sua localidade de fruição dos serviços não possua cobertura **VIVO**, podendo ou não captar sinal de Estações próximas;
- v) realizará as configurações para utilizar as facilidades do serviço Kite Platform, quando contratado, mediante as instruções fornecidas pela **VIVO**.

4. OBRIGAÇÕES, DECLARAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA VIVO

4.1. A **VIVO** declara e garante que:

- i) disponibilizará as linhas na Kite Platform, quando contratado pelo **CLIENTE**, mediante a finalização do processo de venda dos cartões SIM e serviços;
- ii) efetuará a prestação dos serviços, dentro dos prazos e condições estabelecidas neste instrumento e seus anexos;
- iii) disponibilizará infraestrutura de conectividade M2M, incluindo servidores, redes, e demais componentes tecnológicos necessários para o funcionamento do serviço. Assim como, manterá a infraestrutura em condições adequadas de operação, realizando

manutenções preventivas e corretivas, visando assegurar a integridade e desempenho dos sistemas.

- iv) Continuará a prestação de serviço de conectividade M2M, salvo em casos de força maior ou situações que fujam ao controle, tais como desastres naturais, eventos de guerra, e demais variáveis e possíveis instabilidades descritas no item 2.3.
- v) A **VIVO** possui equipe especializada para atendimento ao cliente nos seus serviços contratados através dos canais de contato que a VIVO disponibiliza. O cliente concorda em fornecer todas as informações necessárias para facilitar o suporte e declara ciência que o atendimento prestado pela VIVO limita-se apenas aos CNPJs mencionados neste instrumento, não sendo responsabilidade da VIVO prestar atendimento aos clientes finais do **CLIENTE**.
- vi) executará a implantação da solução contratada, abstendo-se de reparar ou manusear quaisquer bens que não sejam de sua propriedade;
- vii) cumprirá as obrigações e garantias conforme estabelecido nesta Condições Gerais e demais anexos integrantes do CONTRATO;
- viii) responderá pelos danos materiais diretos comprovadamente provocados por seus empregados, ou prepostos sob suas ordens, nas instalações do **CLIENTE**, ressarcindo-a pelos valores diretamente necessários à sua recuperação.

5. VIGÊNCIA CONTRATUAL E RENOVAÇÃO

5.1. Este CONTRATO vigorará pelo prazo previsto no Anexo I

(“DETALHAMENTO DAS COMPOSIÇÕES COMPLETO”) do TERMO DE CONTRATAÇÃO vinculado a este documento, no campo denominado prazo contrato (“PRAZO”).

5.2. Durante o período de vigência, o **CLIENTE** poderá contratar os serviços, objeto deste CONTRATO e constantes no CONTRATO CORPORATIVO SMP vinculado, conforme sua necessidade e oferta vigente. Na hipótese de compra de cartões SIM, o valor correspondente poderá ser parcelado para pagamento em até 10 (dez) parcelas, as quais, em caso de rescisão por parte do **CLIENTE**, serão adiantadas e cobradas de forma única na última fatura do **CLIENTE**, pelo valor remanescente.

5.2.1. Em caso de parcelamento, as parcelas deverão compreender o valor mínimo de R\$ 10,00 (dez reais).

5.3. Fica desde já acordado que este CONTRATO não gera nenhum efeito a outros contratos que o **CLIENTE** possa ter firmado ou venha a firmar com a **VIVO** para outros produtos que não o Vivo M2M, uma vez que contrato destes outros produtos gerará seus efeitos de forma independente um do outro, em especial, as tratativas relacionadas a fidelização.

5.4. Após o término do presente contrato, eventuais benefícios ou descontos concedidos ao cliente serão automaticamente encerrados, salvo acordo em contrário estabelecido pela **VIVO**. Caso o cliente deseje a continuidade dos descontos ou benefícios após o término do contrato, deverá entrar em contato pelos canais de atendimento da VIVO 0800 015 1551 ou com o representante de vendas para renegociação, com até 60 (sessenta) dias de antecedência ao término do contrato, a fim de estabelecer novas condições comerciais.

5.5. O cliente reconhece que a renovação de benefícios ou descontos estará sujeita a análise e confirmação por parte da **VIVO**, e que a ausência de

Unitário Final Serviço” do Contrato Corporativo anexado a este instrumento.

6.3.2. Excedentes

6.3.2.1. No caso de ocorrência de utilização acima do limite do pacote contratado, haverá a cobrança a cada 1 (um) byte excedente, com valor proporcional ao preço do MB.

Excedentes Pacotes Vivo M2M (R\$/MB)									
50 R\$ KB 3,00	2 R\$ MB 1,50	50 R\$ MB 0,30	200 R\$ MB 0,10	3 R\$ GB 0,02	100 R\$ GB 0,01	400 R\$ GB 0,01			
100 R\$ KB 2,70	20 R\$ MB 1,00	70 R\$ MB 0,30	500 R\$ MB 0,07	10 R\$ GB 0,02	200 R\$ GB 0,01	500 R\$ GB 0,01			
500 R\$ KB 2,50	30 R\$ MB 1,00	100 R\$ MB 0,20	1GB R\$ 0,04	40 R\$ GB 0,02	300 R\$ GB 0,01				

6.3.2.1.1. O bloqueio de excedentes poderá ser realizado pelo **CLIENTE** através de configurações na Kite Platform, ou por meio de de um representante de vendas e/ou de atendimento, quando não contratada a plataforma de gestão.

6.3.2.2. Caso sejam ofertados descontos neste CONTRATO, os descontos incidem sobre o valor das assinaturas dos serviços contratados, não sendo aplicados ao consumo de MB excedente, e os valores variam de acordo com o pacote contratado (vide tabela acima).

6.3.2.3. Caso haja cobrança de excedente relativo ao consumo de dados das linhas ativas, o **CLIENTE** será responsável pelo pagamento de todo o tráfego contabilizado/cobrado em sua fatura.

6.3.2.4. A **VIVO** não se responsabiliza pelo uso decorrente de desvio de SIM cards ou de utilização dos mesmos, por furtos de SIM Card e/ou má utilização que gerem consumos não previstos. Neste caso, valores

trafegados, serão contabilizados e em caso de tráfego que exceda a franquia, estes serão de responsabilidade do contratante.

6.3.2.5. A **VIVO** recomenda que o **CLIENTE** faça uso de APN Privada para maior segurança e controle de acesso aos serviços contratados. Contudo, a escolha entre APN pública ou privada é de responsabilidade exclusiva do CLIENTE, sendo que:

- a) Na utilização de uma APN pública, o CLIENTE terá acesso à Internet sem controle ou restrições pela rede da VIVO, assumindo integralmente os riscos associados à segurança da conexão e à exposição dos dados.
- b) Na utilização de uma APN privada, o acesso será realizado por meio de controles geridos pela rede da VIVO, possibilitando maior segurança e monitoramento conforme o modelo contratado.
- c) Independente da escolha de APN, o CLIENTE é responsável por gerenciar a utilização de dados e está ciente de que qualquer tráfego que exceda o limite do pacote contratado será cobrado pela VIVO, de acordo com os valores vigentes e as condições estabelecidas nesta Condições Gerais e no TERMO DE CONTRATAÇÃO (SMP). A gestão da utilização e os custos decorrentes de eventual consumo excedente são de inteira responsabilidade do CLIENTE.

6.3.3. **Serviços Avulsos e Roaming Internacional**

6.3.3.1. Ao contratar e/ou solicitar a ativação dos serviços de tráfego de Voz local (chamadas originadas), SMS local (envio de mensagem) e serviços em Roaming Internacional (Dados, SMS e Voz) para linhas M2M, o **CLIENTE** está ciente e obriga-se ao pagamento dos valores que serão cobrados adicionalmente a sua mensalidade do pacote de dados contratado, de forma avulsa e por uso.

6.3.3.2. O **CLIENTE** poderá solicitar o desbloqueio ou bloqueio dos serviços por meio da Kite Platform, ou por meio da Central de Relacionamento 0800 015 1551 , ficando sujeito às tarifas do respectivo serviço avulso.

6.3.3.3. O **CLIENTE** está ciente que se optar por incluir os serviços abaixo relacionados, no momento de contratação da linha M2M, os mesmos serão automaticamente liberados para uso assim que as linhas forem ativadas, devendo o **CLIENTE** realizar os bloqueios de cada linha diretamente na Kite Platform, ou, por meio da nossa Central de Relacionamento, caso opte por não dar continuidade aos serviços.

SERVIÇOS AVULSOS M2M	VALOR DOS SERVIÇOS AVULSOS M2M
SMS AVULSO	R\$0,30 POR SMS ENVIADO
SMS LDI (LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL) AVULSO	R\$0,80 POR SMS ENVIADO
VOZ AVULSO	R\$1,50 POR MINUTO DE CHAMADA ORIGINADA
DADOS ROAMING INTERNACIONAL	R\$ 1,50 POR MB CONSUMIDO
SMS AVULSO ROAMING INTERNACIONAL	R\$ 0,99 POR SMS ENVIADO/RECEBIDO
VOZ AVULSO ROAMING INTERNACIONAL	R\$1,99 POR MINUTO DE CHAMADA ORIGINADA/RECEBIDA

6.3.3.4. O **CLIENTE** está ciente que a utilização de serviços em roaming internacional está sujeita às condições da operadora do país em que a linha está sendo utilizada.

6.3.3.4.1. O **CLIENTE** está ciente que a utilização de serviços em roaming internacional está sujeita à legislação do país visitado e em caso de mudanças regulatórias daquele país, estas, deverão ser assumidas pelo **CLIENTE** e poderão afetar os acordos contidos neste CONTRATO.

6.3.3.4.2. Se a **VIVO** for notificada por órgãos reguladores ou operadoras

estrangeiras por descumprimento junto as operadoras locais pelos usuários do serviço de M2M, a **VIVO** se reserva o direito de executar a desconexão das linhas ativas afetadas, evitando assim quaisquer sanções administrativas ou econômicas.

6.3.3.4.3. A **VIVO** se reserva o direito de alterar/remover a qualquer momento parceiro operador de telecomunicações em roaming internacional.

6.3.3.4.4. O valor da plataforma de Gestão Kite Platform , quando contratada, constará como parte da negociação com a especificação no quadro resumo do TERMO DE CONTRATAÇÃO (SMP) com o descritivo “*smart center*”.

6.3.3.5. Na hipótese de cancelamento do serviço, objeto deste contrato, o acesso e disponibilidade da plataforma Kite consequentemente será cancelado, uma vez que se trata de um serviço adicional ao objeto do CONTRATO caso o **CLIENTE** opte pela contratação.

6.3.3.6. No caso de disponibilização e/ou contratação de pacote de dados e/ou qualquer outro Serviço de Valor Adicionado (SVA), as tarifas serão cobradas de forma apartada em fatura.

6.4. A Vivo reserva-se o direito e a liberdade, sem aviso prévio, de revisar a sua política comercial, especialmente no que se refere aos portfólios de produtos e serviços, visando acompanhar a evolução tecnológica e as necessidades do mercado. Tais revisões poderão incluir modificação de preços, adição ou remoção de produtos e serviços, alterações nas condições de contratação, entre outros aspectos comerciais.

6.5. Forma de Pagamento

6.5.1. O **CLIENTE** concorda no ato da contratação poderá optar pelo envio da fatura (conta) por meio eletrônico, estando também disponível para consulta no site Meu Vivo, e que conforme for a opção escolhida no ato da contratação, o **CLIENTE** poderá, por meio das opções de contato com o **CLIENTE** alterar a qualquer momento a sua opção de recebimento de conta física.

6.5.2. O **CLIENTE** declara estar ciente da data de vencimento de suas faturas, mencionada no campo “OUTRAS INFORMAÇÕES” do Contrato Corporativo.

6.5.3. A linha M2M será disponibilizada inicialmente em estado de bloqueio de pré-ativação, permanecendo nesta condição pelo prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da data de sua disponibilização. Caso não ocorra a ativação pelo **CLIENTE** dentro deste período, a linha será ativada automaticamente pela **VIVO**, passando a gerar cobranças conforme o plano contratado. No momento da ativação da linha, a franquia de dados disponível (pacote) e a cobrança da mensalidade serão proporcionais (pró-rata) de acordo com a data de corte do ciclo de faturamento.

6.6. Benefícios

6.6.1. Os benefícios e descontos acordados no âmbito deste contrato estarão refletidos no campo "DESCONTO" do documento de Resumo da Negociação, anexado a este instrumento e podem ser aplicados para usabilidades que envolvam interação humana ou não. Ambas as partes concordam que quaisquer benefícios ou descontos adicionais que possam surgir ao longo da vigência do contrato serão devidamente especificados nesse campo, sendo esses critérios utilizados para a determinação dos valores e tarifas aplicáveis

6.6.2. USOS M2M SEM INTERAÇÃO HUMANA

6.6.2.1. Na hipótese de negociações que contemplem uma política de **TARIFA PARA USOS DE M2M SEM INTERAÇÃO HUMANA (utilização, principalmente em equipamentos M2M que não sejam meios de pagamento)**, aplicam-se as condições de benefício sobre o valor final dos serviços, especificados na composição de serviços contratados descritos no quadro resumo do Contrato Corporativo, sendo condicionado à obrigação do **CLIENTE** em utilizar os serviços apenas para os seguintes propósitos:

- a) tráfego de dados entre máquinas (M2M), não havendo interatividade humana;
- b) utilização em modalidade não relacionada a meios de pagamento (PoS);

6.6.2.2. a identificação, em qualquer momento, da utilização diversa da especificada acima, implicará no cancelamento do benefício concedido, bem como na cobrança de multa proporcional ao período utilizado de forma contrária ao previsto nesta cláusula, podendo inclusive ensejar a rescisão contratual requisitada pela **VIVO** e sem ônus aplicável à mesma;

6.6.2.3. Caso seja identificado o uso irregular, o benefício será cancelado, acarretando o acréscimo de R\$ 3,00 (três reais) no valor unitário final mensal do serviço, para cada linha com uso irregular. Entende-se como uso irregular a utilização do cartão SIM M2M com os serviços SEM INTERAÇÃO HUMANA em equipamento com interação humana (principalmente, meios de pagamento);

6.6.2.3.1. além do acréscimo mensal descrito acima, será aplicada multa de R\$ 3,00 (três reais) por linha, para cada mês de utilização incorreta;

6.6.2.4. a **VIVO** poderá realizar a suspensão e/ou cancelamento do serviço, a qualquer momento e sem necessidade de qualquer aviso prévio, quando constatados o uso indevido e/ou fraudulento e revisão das tarifas aplicadas neste CONTRATO;

6.6.2.4.1. para não incidência da multa indicada nos itens anteriores, o **CLIENTE** deverá notificar previamente a **VIVO** sobre alteração do propósito de uso que não sejam os especificados acima com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, o que implicará no cancelamento do benefício.

6.6.2.5. Trade-in

6.6.2.5.1. Na hipótese de negociações que contemplem política de **trade-in** (Tanto para usos com interação humana, quanto para sem interação humana), as quais deverão constar expressamente no quadro resumo do TERMO DE CONTRATAÇÃO M2M (SMP) ora vinculado, aplicam-se as seguintes regras:

- a) aplicação de desconto somente incidirá para as novas linhas adquiridas, não sendo aplicado em linhas já ativas existentes em caso de renegociação de contrato;
- b) a aplicação de *trade-in* acontecerá somente em ciclo de faturamento completo, ou seja, caso haja ativação de nova linha durante o ciclo de faturamento atual, o desconto não será aplicado até que se inicie um novo ciclo, logo o *trade-in* não é aplicado sobre faturamento pró-rata;
- c) caso haja mudança de plano/pacote, o período de *trade-in* se

manterá com base na data de ativação da linha;

- d) caso haja suspensão ou cancelamento da linha durante o período de desconto por *trade-in*, o benefício será cancelado e não renovado em caso de reativação da linha;
- e) em caso de contratação chip em branco, a política *trade-in* não será aplicável.

6.7. Tributação

6.7.1. Em caso de erro ou omissão da tributação que implique em redução de preço do serviço prestado, a **VIVO** emitirá nota fiscal com acréscimo do imposto complementar no preço, devendo ser ressarcida em caso de implicação de multa e juros por atraso no recolhimento que for devido na hipótese de cumprimento da obrigação principal, afim de realizar o devido recolhimento do imposto aos cofres públicos.

6.7.2. O CLIENTE declara estar ciente de que, a partir da entrada em vigor da reforma tributária do consumo, na contratação de serviços e aquisição de bens móveis imateriais, o Imposto sobre Bens e Serviços (IBS) será devido ao estado e ao município em que estiver localizado seu domicílio principal, nos termos do artigo 11, inciso X, da Lei Complementar 214/2025.

6.7.3. Caso o CLIENTE não possua registro no "Cadastro com Identificação Única", mantido pelas Administrações Tributárias da União, Estados e Municípios, ou ainda na impossibilidade de acesso ao referido cadastro, será utilizado para fins de destinação do IBS o endereço declarado pelo CLIENTE à Vivo (Telefônica Brasil S.A.), nos termos do artigo 11, § 3º, incisos II e III e §6º, da Lei Complementar 214/2025.

6.8. Reajuste:

- 6.8.1. O reajuste abrangerá todas as linhas do CLIENTE, incluindo o parque existente independente da data de ativação da linha e futuras novas linhas adquiridas pelo CLIENTE sob os termos deste contrato.
- 6.8.2. O índice utilizado para atualização dos valores promocionais de M2M é o IPCA, e no caso da suspensão, não divulgação ou extinção do mesmo, será utilizado outro índice que venha substituí-lo.
- 6.8.3. Os valores estabelecidos neste contrato poderão ser reajustados a cada 12 (doze) meses. O reajuste terá como data-base o lançamento comercial das ofertas ou a menor periodicidade permitida pela legislação vigente. O valor a ser reajustado será calculado com base na variação percentual acumulada do IPCA – Índice de Preços ao Consumidor Amplo, apurada nos 12 (doze) meses que antecedem a data do reajuste.
- 6.8.4. As informações sobre reajuste anual podem ser acessadas a qualquer momento através do site <https://www.vivo.com.br/para-empresas/contratos-e-regulamentos/reajuste-anual>, nos termos da cláusula 6.8.1 acima.

7. CONFIDENCIALIDADE

- 7.1. A **VIVO** garantirá, através de encriptação e segurança de rede, a confidencialidade das informações do **CLIENTE**. Esta garantia é restrita à rede Vivo, não estando garantido qualquer ponto de acesso externo à rede Vivo ou à arquitetura dos serviços Vivo M2M e Kite Platform.
- 7.2. Ambas as partes concordam em tratar como confidenciais as informações compartilhadas durante a vigência deste contrato, desde que

sejam identificadas como confidenciais no momento da divulgação. Esta cláusula engloba, mas não se limita a, dados de conexão, configurações técnicas, planos de expansão, informações comerciais e estratégicas, entre outras.

7.3. Toda informação, conforme abaixo definida, que venha a ser, a partir desta data, fornecida por uma Parte, a Reveladora, à outra Parte, a Receptora, será tratada como sigilosa. O termo “informação” abrangerá, inclusive, mas não somente, toda informação escrita, verbal ou de outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a know-how, técnicas, designs, especificações, desenhos, cópias, diagramas, contratos, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, e outras informações técnicas, financeiras ou comerciais.

7.4. Durante a vigência do contrato e após 2 (dois) anos a partir da revelação, a Receptora deverá preservar a obrigação de sigilo.

7.5. Não obstante qualquer disposição diversa neste Contrato, a Receptora não terá qualquer obrigação de preservar o sigilo relativo a informação que: a) era de seu conhecimento antes desta contratação, e a informação foi obtida sem sujeição a qualquer obrigação de sigilo; b) for revelada a terceiros pela Reveladora, com isenção de restrições; c) estiver publicamente disponível; ou d) tenha sido exigida por ordem judicial ou administrativa.

7.6. Toda informação será considerada pertencente à Reveladora, e a Receptora devolverá toda informação recebida de forma tangível à Reveladora ou destruirá toda informação por ocasião da rescisão ou término deste Contrato, fato esse comprovável através da emissão de declaração escrita pela parte Receptora, a ser enviada a parte Reveladora em até 5 (cinco) dias da data da destruição das informações. A Receptora não usará qualquer informação pertencente à Reveladora para qualquer fim, salvo o previsto neste Contrato, sem o expresse consentimento escrito da Reveladora.

8. SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

8.1. A **VIVO** não se responsabiliza pelo teor das informações enviadas ou trafegadas através dos serviços contratados, uma vez que as informações são de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE**, não sendo a **VIVO** responsável por qualquer acesso, edição ou alteração das informações.

8.2. A **VIVO** não se responsabiliza por qualquer perda ou deleção de informação, nem tampouco por qualquer prejuízo causado por qualquer evento desta natureza eventualmente ocorrido.

8.3. A **VIVO** não se responsabiliza por qualquer questão causada por extravio de informação, seja esta causada por mau uso do serviço ou por extravio do equipamento.

8.4. A **VIVO** declara que possui um Programa de Privacidade e Proteção de Dados e que seus processos, sistemas e condutas estão e permanecerão em conformidade com a legislação relativa à privacidade e proteção de dados, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados. Informações do Centro de Privacidade da **VIVO** disponíveis em www.vivo.com.br/a-vivo/informacoes-aos-clientes/centro-de-privacidade.

9. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADES

9.1. Nenhuma das **PARTES** responderá por insucessos comerciais, danos indiretos ou lucros cessantes da outra **PARTE** em decorrência da imperfeita execução do presente CONTRATO.

9.1.1. Sem prejuízo do disposto no item acima, a responsabilidade das Partes decorrente do descumprimento de quaisquer obrigações previstas no presente Contrato será limitada, para efeitos de apuração de indenização, às perdas diretas havidas pela parte prejudicada, não ultrapassando dito valor, em qualquer hipótese, ao montante

equivalente a 30% (trinta por cento) do valor global deste instrumento.

10. RESCISÃO CONTRATUAL

10.1. O **CLIENTE** está ciente e de acordo que, nos casos de pedido de cancelamento ou suspensão voluntária dos serviços, o pedido deverá ser solicitado por escrito através de e-mail ou por telefone pelo número de contato informado no ato da assinatura deste contrato, encaminhando, por questões de segurança e representatividade, obrigatoriamente, toda documentação necessária à prestadora em até 2 (dois) dias úteis.

10.1.1. Caso a **VIVO** altere um destes pontos de contato de atendimento (e-mail/telefone), o **CLIENTE** será informado previamente.

10.2. A solicitação de cancelamento a pedido do **CLIENTE** será executada a partir da confirmação positiva pela **VIVO** e mediante a confirmação de regularidade da documentação acerca da representatividade do responsável legal da **CLIENTE**, e desde que esteja de acordo com o Estatuto, Contrato Social e/ou procuração, conforme for o caso.

10.3. MULTA CONTRATUAL

10.3.1. Até a data de cancelamento efetivo do serviço, o **CLIENTE** será cobrado e obriga-se a efetuar o pagamento dos valores correspondentes ao período consumido e multa proporcional ao período restante do contrato conforme disposto no CONTRATO DE PERMANÊNCIA PARA PESSOA JURÍDICA, anexo a este instrumento.

10.3.2. A multa contratual será cobrada sobre todas as linhas a serem canceladas que fazem parte deste contrato, em qualquer situação, seja migrada, nova alta ou chip em branco, desde que tenham usufruído de benefício, conforme descrito no campo “desconto

concedido” no Contrato de Permanência anexado a este contrato

10.3.3.A fidelização, que gera a cobrança de multa de cancelamento, ficará vigente pelo mesmo período do prazo contratual

O CONTRATO também poderá ser encerrado de pleno direito, nas seguintes situações:

- a) a inobservância das **PARTES** no cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais estipuladas neste instrumento;
- b) por iniciativa da **VIVO**, ante o comprovado descumprimento, por parte do **CLIENTE**, das obrigações contratuais, legais e/ou regulamentares, com a cobrança dos débitos pendentes decorrentes deste contrato, tais como, mas não se limitando a:
 - I) falta de pagamento da conta mensal de serviços por mais de 45 (quarenta e cinco) dias da suspensão total dos serviços;
 - II) utilização inadequada ou modificações indevidas nas características técnicas do cartão SIM por parte do **CLIENTE**;
 - III) uso fraudulento e ilícito dos serviços, com intenção de lesar terceiros ou a própria **VIVO**;
 - IV) recusa do **CLIENTE** em sanar irregularidades;
 - V) cessão ou transferência deste CONTRATO sem anuência da **VIVO**, sem prejuízo à indenização devida;
- c) insolvência civil, requerimento de falência ou recuperação judicial de qualquer das **PARTES**;

- d) cessação, suspensão ou interrupção da prestação do SMP pela **VIVO**, em decorrência da revogação ou suspensão da autorização que lhe foi deferida pelo Poder Público.

10.4 . Os elementos listados na cláusula anterior, Item b, subitens I ao V”, e outros que eventualmente ocorrerem serão caracterizados quando se observar quaisquer das hipóteses abaixo, isoladamente e/ou conjunto, elencadas, incluindo, mas não se limitando a:

- I) envio de SMS de maneira a prejudicar o bom funcionamento da rede, e/ou com intuito de lesar à terceiros e/ou a própria VIVO, também de maneira mecânica e/ou massiva, ou ainda de maneira a desviar a finalidade adequada do Serviço Móvel Pessoal;
- II) envio de SMS A2P, P2A e A2A caso o **CLIENTE** não tenha contratado solução de mensageria com a **VIVO**
- III) alto volume de SMS enviados e fora de um padrão razoável para o usuário;
- IV) alto volume de SMS enviados e desproporcionais ao número de recebimentos;
- V) alto volume de chamadas originadas e desproporcionais ao recebimento de chamadas;
- VI) utilização do cartão SIM M2M, em equipamentos como GSM Box, Black Box, PABX e equipamentos similares

potencializando o uso de minutos e serviços de maneira mecânica e/ou massiva;

VII) quaisquer outros elementos que, independentemente da eventualidade, caracterizarem o uso indevido, fraudulento, massivo e/ou mecânico do Serviço M2M;

VIII) identificação de repasse dos serviços, e/ou comercialização de minutos/serviços.

10.5 . Em qualquer hipótese, a rescisão não prejudicará a exigibilidade dos encargos decorrentes do presente CONTRATO.

11 FORÇA MAIOR

11.1 Nenhuma das **PARTES** será responsável pelo não cumprimento do aqui contratado em razão de caso fortuito ou força maior, conforme art. 393 do Código Civil brasileiro, no entanto, deve-se informar a outra **PARTE** da ocorrência do evento e retornar à execução da obrigação afetada imediatamente após o evento ter cessado.

11.2 A **VIVO** não se responsabiliza por eventuais falhas, atrasos ou interrupções na prestação de serviço decorrentes de caso fortuito ou motivos de força maior, sendo estes excludentes de responsabilidade nos termos do art. 393 do Código Civil Brasileiro, bem como por limitações impostas por parte do Poder Público ou da atuação de operadoras de serviço de telecomunicações interconectadas à rede do **CLIENTE** ou, ainda, por má utilização do serviço pelo **CLIENTE** ou por qualquer outro fato alheio à **VIVO**.

12 ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

12.1 Caso se façam necessárias alteração dos termos do presente CONTRATO,

incluindo alteração de período de contrato, tarifas e quantidade total ou parcial de linhas, fica ciente e de acordo que o prazo máximo para implementação e execução das alterações solicitadas, quando aprovado previamente pela **VIVO** mediante a celebração do termo aditivo a este CONTRATO ou mediante a celebração de novo contrato em substituição ao presente, poderá ocorrer em até 70 (setenta) dias a contar da assinatura do documento apropriado.

12.2 O **CLIENTE** obriga-se a comunicar formalmente a **VIVO**, única e exclusivamente através do e-mail/telefone informados no momento da assinatura deste CONTRATO, em caso de necessidade superveniente, a intenção de ampliação, redução ou alteração do objeto deste CONTRATO, para que sejam tomadas as providências necessárias, as quais deverão ser formalizadas através de aditivo contratual.

12.3 O **CLIENTE** poderá contratar serviços adicionais, constantes nas ofertas disponibilizadas pela **VIVO** e conforme sua necessidade por meio de aditivo contratual e/ou novos TERMOS DE CONTRATAÇÃO

12.4 Até a formalização de aditivo contratual ou novo contrato que altere as condições aqui avençadas, o **CLIENTE** será tarifado de acordo com o preço vigente para as suas linhas e, portanto, não serão realizados quaisquer ajustes em sua conta/fatura.

12.5 Na hipótese de eventual pedido de transferência de titularidade por ele solicitado, a **VIVO** é responsável somente pela transferência de titularidade dos serviços e está isenta da responsabilidade da transferência de cartões SIM, sendo de responsabilidade única e intransferível do **CLIENTE**, e no caso de parcelamento do valor dos cartões SIM, quitar o restante das parcelas destes. Se durante a solicitação de transferência de titularidade forem identificadas pela **VIVO** divergências de valores entre o cedente e o cessionário, gerando ônus financeiro à **VIVO**, esta transferência de titularidade deverá ser

descaracterizada e tratada como operação mercantil, sendo necessário o acordo entre todas as entidades envolvidas.

13 CUMPRIMENTO DAS LEIS DE COMBATE À CORRUPÇÃO E COMPLIANCE

13.1 O **CLIENTE** se compromete, reconhece e garante que:

- a) tanto o **CLIENTE** como qualquer das sociedades ou pessoas que o controlam, assim como suas controladas, seus sócios, representantes legais, administradores, empregados e agentes relacionados de alguma maneira com o Compromisso Relevante¹, cumprirão a todo momento durante o Compromisso Relevante (incluindo, se for o caso, a aquisição dos produtos e/ou conteúdos que estiverem relacionados com o fornecimento de bens e/ou prestação de serviços objeto deste contrato) com todas as leis, estatutos, regulamentos e códigos aplicáveis em matéria de combate à corrupção, incluindo, em qualquer caso e sem limitação, a Lei Anticorrupção no Exterior, dos Estados Unidos (Foreign Corrupt Practices Act – FCPA) (coletivamente, “Leis de Combate à Corrupção”);
- b) em relação ao Compromisso Relevante, o **CLIENTE**, as sociedades ou pessoas que o controlam, suas controladas, seus sócios, representantes legais, administradores, empregados e agentes, não oferecerão, prometerão ou entregarão, ou, antes da assinatura deste CONTRATO, já ofereceram, prometeram ou entregaram, direta ou indiretamente, dinheiro ou objetos de valor a (i) “Funcionário Público”² a fim de influenciar em suas ações ou junto a determinado órgão público ou, de alguma forma, para obter uma vantagem

¹ “Compromisso Relevante” é o objeto deste CONTRATO.

² “Funcionário Público” inclui qualquer pessoa que trabalhe para ou em nome de um órgão do governo federal, estadual, municipal ou distrital, da administração direta ou indireta (incluindo empresas de propriedade ou controladas pelo governo) ou qualquer organização pública internacional. Esta expressão inclui também partidos políticos, empregados de partidos e candidatos a cargos públicos.

indevida; (ii) qualquer outra pessoa, caso tenha conhecimento que todo ou parte do dinheiro ou do objeto de valor será oferecido ou entregue a Funcionário Público a fim de influenciar em suas ações ou junto a determinado órgão público ou, de alguma forma, para obter uma vantagem indevida; ou (iii) qualquer outra pessoa a fim de induzi-la a agir de maneira desleal ou, de alguma forma, inapropriada;

- c) o **CLIENTE** conservará e manterá livros e registros financeiros precisos e razoavelmente detalhados com relação a este CONTRATO e ao Compromisso Relevante;
- d) o **CLIENTE** possui e manterá em vigor, durante a vigência deste CONTRATO, políticas e/ou procedimentos próprios para assegurar o cumprimento das Leis de Combate à Corrupção, e suficientes para garantir de forma razoável que violações às Leis de Combate à Corrupção sejam prevenidas, detectadas e dissuadidas;
- e) o **CLIENTE** comunicará de imediato para a **VIVO**, eventual descumprimento de qualquer das obrigações descritas nas letras (a), (b) e (c) desta cláusula. Caso ocorra tal descumprimento, a **VIVO** se reserva o direito de exigir do **CLIENTE** a adoção imediata de medidas corretivas apropriadas;
- f) as manifestações, garantias e compromissos da **VIVO** constantes nesta cláusula serão aplicáveis na sua totalidade a qualquer terceiro sujeito ao controle e influência do **CLIENTE**, ou que atue em seu nome, com relação ao Compromisso Relevante; de forma que o **CLIENTE** manifesta que adotou todas as medidas razoáveis para assegurar o cumprimento das manifestações, garantias e compromissos por parte desses terceiros. Além disso, nenhum direito ou obrigação, assim como nenhum serviço a ser prestado pelo

CLIENTE com relação ao Compromisso Relevante, será cedido, transferido ou subcontratado a qualquer terceiro sem o prévio consentimento por escrito da **VIVO**;

- g) o **CLIENTE** certificará periodicamente que cumpre com esta cláusula sempre que solicitado pela **VIVO**.

13.2 Descumprimento

- a) O descumprimento desta cláusula de “Cumprimento das Leis de Combate à Corrupção” será considerado um descumprimento contratual grave. Na hipótese de ocorrer tal descumprimento, exceto se o mesmo, for corrigido conforme disposto na letra (e) do item acima desta cláusula, este CONTRATO poderá ser imediatamente suspenso ou rescindido pela **VIVO** e a **VIVO** não será obrigada a pagar qualquer valor devido ao **CLIENTE**.
- b) Na medida do permitido pela legislação aplicável, o **CLIENTE** indenizará e isentará a **VIVO** de toda e qualquer reivindicação, danos, perdas, prejuízos, penalizações e custos (incluindo, mas não se limitando, honorários advocatícios) e de qualquer despesa decorrente ou relacionado ao descumprimento por parte do **CLIENTE** de suas obrigações contidas nesta cláusula de “Cumprimento das Leis de Combate à Corrupção”.

13.3 A **VIVO** terá o direito de auditar o cumprimento, por parte do **CLIENTE**, de suas obrigações e manifestações constantes na presente cláusula de “Cumprimento das Leis de Combate à Corrupção”. O **CLIENTE** cooperará totalmente com qualquer auditoria, revisão ou investigação realizada pela **VIVO** ou em nome desta.

13.4 As partes reconhecem e concordam que, durante a vigência do presente contrato, deverão estar em conformidade com todas as leis e

regulamentações aplicáveis, incluindo, mas não se limitando a, regulamentos de privacidade de dados, segurança cibernética, proteção de informações pessoais e as normas estabelecidas pelos órgãos reguladores pertinentes. Ambas as partes comprometem-se a adotar as medidas necessárias para garantir a conformidade com tais leis e regulamentações, mantendo a integridade e segurança das informações transmitidas por meio da tecnologia M2M. Em caso de descumprimento das obrigações de conformidade, a parte infratora será responsável por todas as consequências legais e pela reparação de quaisquer danos resultantes da não conformidade.

14 DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. Em caso de utilização prejudicial à rede da **VIVO** e/ou ao seu nível de serviço bem como de descumprimento das obrigações ora estabelecidas, especialmente daquelas relacionadas na Cláusula 5 acima, a **VIVO** reserva-se o direito de limitar a velocidade de conexão, cobrar pelo tráfego, cancelar, bloquear e/ou suspender os serviços contratado pelo **CLIENTE** usuário identificado como responsável pelos atos bem como proceder à rescisão contratual, a qualquer momento e sem qualquer necessidade de aviso prévio.

14.2. O presente CONTRATO não confere a qualquer das **PARTES** poderes para assumir ou criar qualquer obrigação, expressa ou implícita, em nome da outra **PARTE**, nem representar a outra como agente, funcionário, representante ou qualquer outra função, permanecendo cada qual como inteiramente independente da outra.

14.3. Sendo uma das **PARTES** compelida a participar de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial ou reclamação administrativa fundado em culpa da outra **PARTE**, obriga-se esta última a ressarcir a **PARTE** inocente dos ônus legais e financeiros em que esta vier a incorrer.

14.4. É de inteira e total responsabilidade do **CLIENTE** qualquer informação ou uso inadequado que venha a prejudicar terceiros, inclusive por direitos que dizem respeito à propriedade intelectual, respondendo pelo dano a que der causa.

14.5. É expressamente vedado ao **CLIENTE** transferir, no todo ou em parte, os direitos, obrigações e garantias decorrentes do presente instrumento, sem a prévia e expressa anuência da **VIVO**.

14.6. Nenhuma das **PARTES** poderá emitir avisos, notícias ou informações relacionadas a este CONTRATO, sem o aviso prévio e formal consentimento da outra **PARTE**.

14.7. A **VIVO** se isenta da responsabilidade em caso de perda dos dados, contaminação por vírus ou outros programas (softwares) maliciosos, usuários ou fontes não autorizados que, porventura, acessem os equipamentos quando conectados à internet. Ainda, não tem a **VIVO** qualquer responsabilidade pela utilização dos serviços ora contratados, sendo o **CLIENTE** o único responsável pelos efeitos de atos e/ou negócios praticados quando da utilização dos serviços dos serviços contratados.

14.8. A **VIVO** não se responsabiliza por qualquer dano ou infortúnio causado por falha ou atraso no envio da informação ou deficiência de desempenho nos serviços contratados, em qualquer hipótese. O Vivo M2M, por característica inerente a serviço de telefonia móvel, está mais sujeito a instabilidades que o acesso fixo tradicional à internet considerando a utilização em soluções que, a depender de diversos fatores bem como características próprias, não proporcionará a mesma estabilidade de rede fixa/cabeada.

14.9. A **VIVO** não se responsabiliza por qualquer conteúdo e/ou informação acessados pelo **CLIENTE** por meio dos serviços ora contratados, incluindo, mas não se limitando a sua legalidade, veracidade, utilidade e/ou qualidade.

14.10. A **VIVO** não se responsabiliza pela utilização de informações pessoais de acesso eventualmente extravias e/ou perdidas, até o momento do efetivo comunicado do **CLIENTE** à **VIVO**.

14.11. A **VIVO** não se responsabiliza por serviços prestados pelo **CLIENTE** a terceiros.

15. FORO

15.1. Fica eleito o Foro da Comarca do **CLIENTE** para dirimir quaisquer dúvidas que venham a emergir da execução do presente CONTRATO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

15.2. Nos termos da legislação aplicável, em especial do §2º do art. 10º da Medida Provisória nº 2.200- 2, as Partes declaram que, ao assinarem eletronicamente este documento por meio da plataforma de assinatura eletrônica Docusign, consideram esta forma de assinatura legalmente válida e vinculante, independente da utilização de certificado digital emitido no padrão ICP-Brasil, e sem que caiba qualquer limitação à tal validade e/ou à exequibilidade deste documento, considerando este Contrato um instrumento de título executivo, nos termos do art. 784, § 4º do Código de Processo Civil.

15.3. Por estarem justas e contratadas, as partes assinam por meio eletrônico o presente Contrato, com a dispensa de assinatura de 02 (duas) testemunhas instrumentárias, tendo em vista a conformidade do provedor de assinatura, nos termos do art. 784, § 4º do Código de Processo Civil, para que produza os seus jurídicos e legais efeitos, devendo cada uma das Partes ficar com uma via de

igual teor e forma.

,

GLOSSÁRIO: DEFINIÇÃO DE TERMOS UTILIZADOS NESTE CONTRATO

a) AAA - *Authentication, Authorization, and Accounting*: protocolos relacionados com os procedimentos de autenticação, autorização e auditoria para segurança da informação, verificando a identidade digital do usuário de um sistema, a autorização garante que um usuário autenticado somente tenha acesso aos recursos autorizados e, por fim, a auditoria refere-se a coleta de informações sobre o uso dos recursos de um sistema pelos seus usuários.

b) APN: *Access Point Name*: endereço virtual que define o percurso do tráfego do dispositivo móvel/M2M na rede da **VIVO** até seu destino na rede do **CLIENTE**.

c) APN *Accounting*: serviço criado para atender a necessidade de **CLIENTES** que precisam da informação enviada no momento do início/interim/fim da conexão para autenticação e controle. Quando solicitada a autenticação com Radius, são enviados todos os dados para que o cliente/integrador tenha a capacidade de gerar dashboards.

d) Cartão SIM (SIM card) - *Subscriber Identity Module*: cartão que contém o módulo de identidade do **CLIENTE**.

e) Chip em branco: cartão SIM M2M sem uma linha (MSISDN) atrelada ao ICCID no momento de envio ao **CLIENTE**, podendo ser usado para substituição física em linha já existente ou para ativação de nova linha em período determinado.

f) ICCID - *Integrated Circuit Card ID*: código de identificação do cartão SIM composto por 20 (vinte) dígitos. Através desse código a **VIVO** faz as

configurações, definindo o número da linha e todas as informações de serviços disponíveis.

g) *Kite Platform*: plataforma digital para gestão de conectividade M2M, utilizada para monitoramento do serviço, disponibilizada para a contratação mediante solicitação da CONTRATANTE, sendo um serviço opcional.

h) M2M: entende-se como M2M (*machine-to-machine*) a descrição de qualquer tecnologia que permite que dispositivos troquem informações e realizem ações, tais como telemetria, PoS (Point of Sale), Rastreamento, IoT, não se limitando a esses, dado sua definição ampla, possibilitando que sistemas se comuniquem com outros dispositivos.

i) MSISDN: *Mobile Station International ISDN Number*: número do **CLIENTE** associado ao Plano de Serviço de sua operadora conforme regulamentação de numeração do SMP que o identifica de forma única;

j) PoS - *Point of Sales*: ponto de venda ou ponto de serviço. Dispositivo onde ocorre uma transação de venda. Pode também indicar máquinas de cartão de débito, cartão de crédito e outros terminais eletrônicos de vendas também conhecidos como Pin Pad.

k) Pool de dados: Os pacotes de dados do produto Vivo M2M possuem compartilhamento dinâmico, onde cada linha possui configuração individual de franquia (pacote) de dados e preço, mas com compartilhamento total (pool) de franquias de dados entre linhas pertencentes à mesma conta de faturamento (limitado a quatrocentas e cinquenta mil linhas por conta de faturamento) e do mesmo portfólio e franquia de dados

l) *TRADE-IN*: nomenclatura comercialmente utilizada para referenciar condições diferenciadas, que resultam na aplicação de desconto de

mensalidade por período pré-determinado e negociado.

m) UDP - *User Datagram Protocol*: protocolo de transmissão de dados no qual os serviços de verificação e recuperação de erros não são necessários.